

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

06-10-2021

Après-midi

Woensdag

06-10-2021

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'étude de la haute école Artevelde sur un outil de comparaison des banques et assurances" (55019662C) 1

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux particuliers par les conditions météorologiques extrêmes" (55019963C) 2

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question jointes de 3

- de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les bonnes pratiques des compagnies d'assurances lors des inondations" (55020022C) 3

- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La communication défailante concernant les sinistres dus aux inondations" (55020682C) 3

Orateurs: **Albert Vicaire**, **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Questions jointes de 6

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurité des objets connectés" (55020321C) 6

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurisation des appareils grand public intelligents" (55020362C) 6

Orateurs: **Patrick Prévot**, **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De 7

INHOUD

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het onderzoek van de Arteveldehogeschool naar een vergelijkingstool voor banken en verzekeringen" (55019662C) 1

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade voor de consument na extreme weersomstandigheden" (55019963C) 2

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Samengevoegde vragen van 3

- Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De goede praktijken van verzekeringsmaatschappijen bij overstromingen" (55020022C) 3

- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gebrekkige communicatie over de schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020682C) 3

Sprekers: **Albert Vicaire**, **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Samengevoegde vragen van 6

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De veiligheid van de geconnecteerde toestellen" (55020321C) 6

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De beveiliging van slimme consumentenapparaten" (55020362C) 6

Sprekers: **Patrick Prévot**, **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De 7

Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La facturation de frais de services publics pour des habitations inhabitables" (55020361C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanrekening van nutskosten bij onbewoonbare woningen" (55020361C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque de bons à valeur corona" (55020363C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55020363C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les bons à valeur pour des événements" (55020364C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Evenementvouchers" (55020364C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de TVA applicable aux webshops non européens" (55020365C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops" (55020365C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance incendie obligatoire" (55020515C)

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte brandverzekering" (55020515C)

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Questions jointes de

12

Samengevoegde vragen van

12

- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses des banques" (55020681C)

12

- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van de banken" (55020681C)

12

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses dans le cadre de la demande de crédit hypothécaire" (55021378C)

12

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding bij de aanvraag om een hypotheek krediet" (55021378C)

12

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming,

ministre de la Justice et de la Mer du Nord

toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Questions jointes de	13	Samengevoegde vragen van	13
- Nathalie Muylle à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dossier des dégâts occasionnés à des habitations par la sécheresse" (55020687C)	13	- Nathalie Muylle aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het dossier van de schade aan woningen door de droogte" (55020687C)	13
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts occasionnés aux habitations par une sécheresse persistante" (55021003C)	13	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade aan woningen door aanhoudende droogte" (55021003C)	13
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts causés aux habitations par la sécheresse" (55021487C)	13	- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan huizen door droogte" (55021487C)	13
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere , présidente du groupe Vooruit, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere , voorzitter van de Vooruit-fractie, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques abusives de certains assureurs dans le cadre de sinistres dus aux inondations" (55020692C)	14	Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wanpraktijken van sommige verzekeraars bij schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020692C)	14
<i>Orateurs:</i> Melissa Depraetere , présidente du groupe Vooruit, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Melissa Depraetere , voorzitter van de Vooruit-fractie, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection contre l'insolvabilité dans le secteur du tourisme" (55021082C)	15	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventiebescherming in de reissector" (55021082C)	15
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour enfants" (55021216C)	17	Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor kinderen" (55021216C)	17
<i>Orateurs:</i> Patrick Prévot, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Patrick Prévot, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les magasins Apple Switch" (55021217C)	18	Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Apple Stores van Switch" (55021217C)	18
<i>Orateurs:</i> Patrick Prévot, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Patrick Prévot, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	

Question de Katrin Jadin à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'interdiction du sponsoring de la part des bookmakers" (55020275C) <i>Orateurs:</i> Katrin Jadin, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	18	Vraag van Katrin Jadin aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het verbod op sponsoring door de bookmakers" (55020275C) <i>Sprekers:</i> Katrin Jadin, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	18
Question de Robby De Caluwé à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli" (55021224C) <i>Orateurs:</i> Robby De Caluwé, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	19	Vraag van Robby De Caluwé aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden" (55021224C) <i>Sprekers:</i> Robby De Caluwé, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	19
Questions jointes de	20	Samengevoegde vragen van	20
- Samuel Cogolati à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation unilatérale de Mega des acomptes des consommateurs bénéficiant d'un tarif fixe" (55021410C)	20	- Samuel Cogolati aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige verhoging door Mega van de voorschotfactuur van gebruikers met een vast tarief" (55021410C)	20
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fournisseur d'énergie Mega" (55021562C) <i>Orateurs:</i> Samuel Cogolati, Patrick Prévot, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	20	- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Energieleverancier Mega" (55021562C) <i>Sprekers:</i> Samuel Cogolati, Patrick Prévot, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	20
Question de Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des tarifs pratiqués dans les points de recharge pour les véhicules électriques" (55021571C) <i>Orateurs:</i> Reccino Van Lommel, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	22	Vraag van Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de tarieven van oplaadpunten voor elektrische voertuigen" (55021571C) <i>Sprekers:</i> Reccino Van Lommel, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	22
Question de Malik Ben Achour à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le courrier de Test Achats relatif au respect de l'Accord consommateur" (55021580C) <i>Orateurs:</i> Malik Ben Achour, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	23	Vraag van Malik Ben Achour aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De brief van Test Aankoop betreffende de eerbiediging van het Consumentenakkoord" (55021580C) <i>Sprekers:</i> Malik Ben Achour, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	23
Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conseils aux assurés concernant leur couverture assurantielle" (55021591C) <i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection	25	Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Raadgevingen aan de verzekerden in verband met de dekking van hun verzekering" (55021591C) <i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en	25

des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des primes pour les assurés" (55021592C)

26

Orateurs: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven van de premies voor verzekerden" (55021592C)

26

Sprekers: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

**COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE**

du

MERCREDI 06 OCTOBRE 2021

Après-midi

**COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA**

van

WOENSDAG 06 OKTOBER 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 38 par M. Stefaan Van Hecke, président.

Le texte en italiques est un résumé de la question préalablement déposée.

01 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'étude de la haute école Artevelde sur un outil de comparaison des banques et assurances" (55019662C)

01.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): *La secrétaire d'État Eva De Bleeker a chargé la haute école Artevelde de mener une étude relative à un outil adéquat permettant de comparer les produits bancaires et d'assurances.*

S'agira-t-il d'un nouvel outil ou cet outil sera-t-il intégré au comparateur de la FSMA? Comment ce nouvel outil fonctionnera-t-il concrètement? Quand sera-t-il opérationnel? Comment se fera sa promotion auprès des consommateurs?

01.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Conformément à l'accord de gouvernement, nous voulons que les consommateurs puissent comparer simplement des produits financiers et d'assurance, notamment en matière de prix, à l'aide d'un outil. En concertation avec mon cabinet, les étudiants de l'Arteveldehogeschool ont réalisé une étude de marché des comparateurs des placements, des crédits à la consommation et hypothécaires et des produits d'assurance. Les résultats feront l'objet

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.38 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

01 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het onderzoek van de Arteveldehogeschool naar een vergelijkingstool voor banken en verzekeringen" (55019662C)

01.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Staatssecretaris De Bleeker heeft aan de Arteveldehogeschool gevraagd om onderzoek te doen naar een geschikt vergelijkingsinstrument voor bank- en verzekeringsproducten.*

Zal dit een nieuwe tool zijn of wordt dit verwerkt in het vergelijkingsinstrument van de FSMA? Hoe zal de nieuwe tool concreet werken? Wanneer wordt hij operationeel? Hoe zal dit kenbaar worden gemaakt aan de consument?

01.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Conform het regeerakkoord willen we dat de consumenten via een tool financiële en verzekeringsproducten onder meer qua kostprijs eenvoudig kunnen vergelijken. In samenspraak met mijn kabinet voerden de studenten van de Arteveldehogeschool een marktonderzoek uit naar vergelijkingsinstrumenten voor beleggingen, consumenten- en hypothecaire kredieten en verzekeringsproducten. De resultaten zullen het voorwerp uitmaken van verder onderzoek in

d'une étude approfondie en collaboration avec les autorités compétentes afin d'examiner les points de développement ou d'amélioration qui subsistent.

Nous entendons commencer dans les prochaines années avec les comptes à vue et les assurances familiales. Nous souhaitons étendre l'actuel comparateur des comptes à vue de la FSMA à certains points afin qu'il ne s'agisse pas uniquement de comparer des prix. Cette initiative s'inscrit également dans les discussions gouvernementales relatives à une approche globale des services bancaires universels et à la répartition des terminaux de paiement.

La FSMA a également lancé une étude sur un comparateur des produits d'assurance, d'abord en ce qui concerne les assurances familiales.

01.03 Melissa Depraetere (Vooruit): Un calendrier a-t-il déjà été fixé pour la suite de l'examen?

01.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Non.

L'incident est clos.

02 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux particuliers par les conditions météorologiques extrêmes" (55019963C)

02.01 Melissa Depraetere (Vooruit): De nombreuses victimes des inondations ignorent encore à quelles indemnités elles ont droit exactement.

Doivent-elles avoir souscrit une omnium pour obtenir une indemnisation de leur véhicule sinistré ou ce sinistre est-il couvert par l'assurance incendie? Le Fonds des calamités indemnise-t-il les victimes qui n'ont souscrit aucune de ces deux assurances? Pour quels frais les sinistrés peuvent-ils faire appel à leur assureur? Des frais d'entrée doivent-ils être payés? Combien de signalements ayant trait à des remboursements de frais le SPF Économie a-t-il déjà reçus?

02.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): L'assurance incendie "risques simples" indemnise les dommages directs occasionnés aux biens assurés, les dommages résultant de mesures de protection, les frais d'évacuation et de démolition, les frais de logement et les frais afférents à d'autres aides de première ligne. La couverture peut être contractuellement

samenwerking met de bevoegde instanties om te bekijken wat er nog kan worden ontwikkeld of wat er kan worden verbeterd.

We willen de komende jaren starten met de zichtrekeningen en de familiale verzekeringen. De bestaande FSMA-vergelijkingstool voor zichtrekeningen willen we op enkele punten uitbreiden, zodat het meer is dan alleen maar gewoon prijzen vergelijken. Dit kadert tevens in de regeringsgesprekken over een algemene aanpak voor universele bankdiensten en de verspreiding van betaalautomaten.

Voor een vergelijkingstool voor de verzekeringsproducten is de FSMA ook met een onderzoek gestart, in de eerste plaats inzake familiale verzekeringen.

01.03 Melissa Depraetere (Vooruit): Is er al een timing vastgelegd voor het verder onderzoek?

01.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Neen.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade voor de consument na extreme weersomstandigheden" (55019963C)

02.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Veel mensen die getroffen zijn door de watersnood, weten nog steeds niet waar zij allemaal recht op hebben.

Moeten zij voor de vergoeding van schade aan de wagen over een omniumverzekering beschikken of valt dit onder de brandverzekering? Komt het Rampenfonds tussen voor mensen die geen van beide hebben? Voor welke kosten kunnen de getroffen een beroep doen op hun verzekeraar? Moet er nog een startkost worden betaald? Hoeveel meldingen ontving de FOD Economie al over de terugbetaling van kosten?

02.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De brandverzekering 'eenvoudige risico's' vergoedt de schade die rechtstreeks aan de verzekerde goederen is veroorzaakt, de schade ten gevolge van beschermingsmaatregelen, de opruimings- en afbraakkosten, de huisvestingskosten en de kosten voor andere eerste hulp. De dekking kan contractueel worden

étendue à des annexes, serres, terrasses et meubles de jardin. Il existe, en outre, une clause spéciale pour les dommages au contenu des caves, mais qui ne s'applique pas aux installations fixes d'électricité et de chauffage, ni aux caves aménagées en pièce d'habitation ou de bureau.

Les sinistrés qui n'ont pas d'assurance incendie et qui bénéficient d'un revenu d'intégration ou d'une autre allocation, peuvent introduire un dossier auprès du Fonds des calamités sur la base d'une attestation délivrée par un CPAS.

Certaines polices d'assurance incendie couvrent également les véhicules garés dans le garage ou dans un certain rayon autour de l'habitation.

Ceux qui ne disposent pas d'une assurance incendie, d'une assurance omnium ou d'une couverture catastrophes naturelles doivent supporter eux-mêmes les frais. Il est néanmoins recommandé de s'informer auprès du Fonds des calamités, qui intervient quand même dans des cas exceptionnels. Les Régions déterminent elles-mêmes l'étendue de l'intervention, ainsi que les conditions. Il n'existe aucune loi ni aucun accord prévoyant que le SPF Économie doit recevoir des signalements concernant les assureurs et le remboursement des frais.

02.03 Melissa Depraetere (Vooruit): L'autorité publique ne peut-elle pas, conjointement avec le secteur des assurances, publier une brochure relative aux assurances, axée spécifiquement sur ces inondations? De nombreuses personnes sinistrées ignorent totalement à quoi elles ont droit. Un autre problème a trait aux charges administratives liées à ces dossiers, alors qu'il importe surtout de pouvoir procéder rapidement dans ce genre de situations.

L'incident est clos.

03 Question jointes de

- de **Albert Vicaire** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les bonnes pratiques des compagnies d'assurances lors des inondations" (55020022C)

- **Melissa Depraetere** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "La communication défaillante concernant les sinistres dus aux inondations" (55020682C)

03.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Suite aux inondations de juillet, nous avons pu constater des différences de pratiques entre les compagnies d'assurances.

uitgebreid naar bijgebouwen, serres, terrassen en tuinmeubelen. Er bestaat ook een bijzondere aansluiting voor schade aan de inhoud van kelders, maar die geldt niet voor vaste verwarmings-, en elektriciteitsinstallaties, noch voor kelders die als woonst- of beroepsvertrekken zijn ingericht.

Slachtoffer die geen brandverzekering hebben en die recht hebben op een leefloon of andere uitkering, kunnen via een OCMW-attest een dossier indienen bij het Rampenfonds.

Sommige brandverzekeringspolissen dekken ook voertuigen die in de garage of binnen een bepaalde straal rond de woning geparkeerd staan.

Wie niet beschikt over een brandverzekering, een omniumverzekering of een dekking natuurrampen, moet de kosten zelf dragen. Het is aangeraden toch te informeren bij het Rampenfonds, dat in uitzonderlijke gevallen toch tussenkomt. De Gewesten bepalen zelf de omvang van de tussenkomst evenals de voorwaarden. Er is geen wet of afspraak die bepaalt dat de FOD Economie meldingen moet krijgen over verzekeraars en de terugbetaling van kosten.

02.03 Melissa Depraetere (Vooruit): Kan de overheid niet samen met de verzekeringssector een brochure uitbrengen over de verzekeringen specifiek in verband met die overstromingen? Veel mensen weten echt niet waarop ze recht hebben. Een ander probleem zijn de bijhorende administratieve lasten, terwijl het in dit soort situaties vooral snel moet kunnen gaan.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- **Albert Vicaire** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De goede praktijken van verzekeringsmaatschappijen bij overstromingen" (55020022C)

- **Melissa Depraetere** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gebrekkige communicatie over de schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020682C)

03.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Na de overstromingen in juli hebben we verschillen vastgesteld in de aanpak van de verzekeringsmaatschappijen.

En effet, dès le lendemain des inondations, Ethias a mis en place des bureaux mobiles, a déployé beaucoup de personnel et a accepté des états des lieux sur la base de photos afin d'accélérer les procédures. D'autres compagnies d'assurances ont mis deux à trois semaines à réagir et à envoyer des experts sur le terrain.

Envisagez-vous de demander à Assuralia de généraliser les bonnes pratiques parmi ses membres? Avez-vous pris contact avec Assuralia à ce sujet ou allez-vous le faire?

03.02 **Melissa Depraetere** (Vooruit): *La communication entre de nombreuses victimes des inondations de juillet et leur assureur passe mal. Les sinistrés n'osent pas enlever le plâtre humide de leurs murs avant la visite des experts, ce qui entraîne le développement de moisissures et de champignons, avec de graves conséquences pour la santé. Il semble que pour certaines victimes, la visite des experts ne pourra se faire qu'en octobre ou novembre.*

Les victimes peuvent-elles retirer le plâtre des cloisons avant la visite des experts? Doivent-elles, par exemple, prendre des photos? Comment peut-on améliorer la communication entre les assureurs et les experts? Les autorités peuvent-elles jouer un rôle dans ce domaine, par exemple en diffusant une brochure d'information?

03.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en français): *Dès le début, des assureurs étaient sur place, au côté des sinistrés, pour aider à l'ouverture de dossiers, leur verser des avances et les accompagner dans cette épreuve, via des membres de leur personnel ou des intermédiaires d'assurances. Vu le grand nombre de dossiers, les visites se sont étalées dans le temps.*

(En néerlandais) Les mesures permettant l'assèchement telles que la location d'un déshumidificateur ou le démontage des lambris, peuvent être couvertes par un assureur pour autant qu'elles soient nécessaires. L'expert détermine au cas par cas quelles mesures spécifiques doivent être prises. Si un assuré souhaite prendre des mesures avant que l'expertise ait lieu, il doit absolument prendre des photos avant d'intervenir. Le cas échéant, la personne peut demander à un expert en bâtiment de confirmer la nécessité des mesures et contacter l'assureur à l'avance à ce propos, afin qu'il puisse autoriser les travaux

Zo richtte Ethias de dag na de overstromingen mobiele kantoren in, zette het veel medewerkers in en aanvaardde het plaatsbeschrijvingen op basis van foto's om de procedures te versnellen. Andere maatschappijen deden er twee tot drie weken over om te reageren en experts ter plaatse te sturen.

Overweegt u om Assuralia te vragen de best practices onder zijn leden te verspreiden? Hebt u daarvoor contact opgenomen met Assuralia of zult u dat doen?

03.02 **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Voor vele slachtoffers van de overstromingen in juli verloopt de communicatie met hun verzekeraar allesbehalve vlot. Mensen durven hun vochtig pleisterwerk niet verwijderen vooraleer de deskundigen zijn langsgeslagen, waardoor er al schimmels en paddenstoelen op de muren groeien, met ernstige gevolgen voor de gezondheid. Bij sommige slachtoffers zou het bezoek van de deskundigen pas kunnen plaatsvinden in oktober of november.*

Mogen de slachtoffers hun pleisterwerk verwijderen voordat de experts op bezoek zijn geweest? Moeten ze dan bijvoorbeeld foto's nemen? Hoe kan de communicatie tussen verzekeraars en experts verbeteren? Kan de overheid daarin een rol spelen, bijvoorbeeld met een informatiebrochure?

03.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Frans): *Van bij het begin waren er verzekeraars ter plaatse aanwezig. Zij stonden aan de zijde van de slachtoffers om hen te helpen bij het openen van hun dossiers, om hun voorschotten te storten en om hen in deze beproeving te begeleiden, waarbij personeelsleden van de verzekeringsmaatschappijen en verzekeringstussenpersonen ingeschakeld werden. Gelet op het grote aantal dossiers, werden de bezoeken gespreid in de tijd.*

(Nederlands) Maatregelen om het drogen mogelijk te maken, zoals de huur van een luchtontvochtiger of de verwijdering van lambrisering, kunnen door een verzekeraar worden gedekt voor zover die maatregelen noodzakelijk zijn. De expert bepaalt welke specifieke maatregelen in een bepaald geval genomen moeten worden. Indien een verzekerde maatregelen wil nemen vooraleer de expertise heeft plaatsgevonden, moet hij zeker vooraf foto's nemen. Eventueel kan men aan een bouwkundige vragen om de noodzaak van de maatregelen te bevestigen en vooraf de verzekeraar daarover contacteren, zodat die kan instemmen met de

envisagés.

(En français) S'agissant d'une crise d'ampleur exceptionnelle, les assureurs comme les services de secours ou les autorités ne manqueront pas de tirer les leçons de l'événement. Ils devront affiner leurs plans de crise en prévision des catastrophes à venir.

Il est difficile d'en conclure que les bonnes pratiques des compagnies d'assurance dans ce cadre seront généralisées hors périodes de crise. En effet, il faut tenir compte des modes de fonctionnement différents des compagnies d'assurances – le lien avec les assurés pouvant se faire en direct, via un intermédiaire ou un courtier – et des efforts supplémentaires requis en période de crise.

(En néerlandais) Chaque entreprise d'assurance a sa propre manière de travailler. Les autorités ne peuvent pas intervenir dans la politique commerciale des assureurs, mais elles peuvent informer le mieux possible les personnes concernées de leurs droits et de leurs obligations, et ce en utilisant différents canaux de communication, dont le site internet du SPF Économie.

(En français) Avec le ministre de l'Économie, nous voulons consulter Assuralia sur les leçons à tirer de la gestion de la crise et les mesures à prévoir pour les sinistres futurs.

03.04 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Le 10 septembre, certains sinistrés attendaient encore la visite de leur courtier. J'invite l'exécutif à travailler avec les assureurs pour que ces situations pénibles se résolvent au plus vite.

03.05 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Je comprends que dans certains cas, il faille attendre plus longtemps la visite d'un représentant. Toutefois, les assureurs devraient tout de même intervenir plus rapidement dans des situations où l'habitation n'est pas saine ou peut même mettre la vie des occupants en danger. En cas de crise exceptionnelle, les assureurs peuvent également faire des exceptions. Ainsi, ils pourraient accepter des photos au titre de preuves avant de verser une aide pour que les intéressés puissent rendre leur logement à nouveau habitable.

geplande werken.

(Frans) Aangezien het een crisis van een uitzonderlijke omvang betreft, zullen de verzekeraars, net zoals de hulpdiensten en de overheden, zeker lessen trekken uit deze gebeurtenissen. Zij zullen hun crisisplannen op punt moeten stellen in het vooruitzicht van toekomstige rampen.

Het is moeilijk om daaruit te concluderen dat de good practices die de verzekeringsmaatschappijen in dit kader aan de dag gelegd hebben, algemeen toegepast zullen worden in periodes waarin er geen crisis woedt. Er moet inderdaad rekening gehouden worden met de verschillende werkwijzen van de verzekeringsmaatschappijen – de verbintenis met de verzekeringnemer kan immers rechtstreeks, via een tussenpersoon of via een makelaar tot stand komen – en met de extra inspanningen die tijdens een crisisperiode vereist worden.

(Nederlands) Elke verzekeringsonderneming heeft een eigen manier van werken. De overheid kan niet tussenkomen in het commerciële beleid van de verzekeraars, maar ze kan de getroffen personen wel zo goed mogelijk informeren over hun rechten en plichten. Dat gebeurt via diverse communicatiekanalen, waaronder de website van de FOD Economie.

(Frans) Samen met de minister van Economie wil ik met Assuralia overleggen om na te gaan welke lessen er getrokken kunnen worden uit de aanpak van de crisis en welke maatregelen er geboden zijn om ons op toekomstige schadegevallen voor te bereiden.

03.04 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Op 10 september waren sommige slachtoffers nog steeds aan het wachten op een bezoek van hun makelaar. Ik roep de regering ertoe op om samen te werken met de verzekeraars zodat dergelijke schrijnende situaties zo snel mogelijk verholpen worden.

03.05 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Ik begrijp dat het in sommige gevallen wat langer kan duren vooraleer er iemand langskomt, maar bij een ongezonde of zelfs levensbedreigende woonsituatie zou de verzekeraar toch sneller moeten optreden. Bij een uitzonderlijke crisis moeten verzekeraars ook uitzonderingen mogelijk maken. Zo zouden ze foto's kunnen aanvaarden om steun uit te keren, zodat de betrokkenen hun woning opnieuw leefbaar kunnen maken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurité des objets connectés" (55020321C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurisation des appareils grand public intelligents" (55020362C)

04.01 Patrick Prévot (PS): Les objets connectés sont partout. Des chercheurs de la KU Leuven ont soumis seize appareils de ce type à des tests de piratage et ont trouvé 54 brèches dans dix de ces produits. Ces brèches permettent de collecter des données personnelles des utilisateurs et celles-ci se retrouvent parfois sur des serveurs de pays comme la Chine où il n'y a pas d'équivalent au RGPD européen.

Comptez-vous légiférer pour que les objets connectés répondent à plus d'exigences préalables à leur commercialisation afin de garantir la confidentialité des données? Comptez-vous renforcer le contrôle des fuites d'informations par le biais des objets connectés?

04.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Une étude de Test Achats a révélé que les appareils intelligents sont parfois confrontés à de graves failles de sécurité en raison de la protection insuffisante de la connexion entre l'appareil et le smartphone. Ils peuvent être facilement piratés. L'organisation de consommateurs demande que la législation relative à la cybersécurité, qui est en cours d'élaboration au niveau européen, s'attaque à ces failles. En outre, elle veut qu'une législation européenne complémentaire oblige les fabricants à veiller à ce que leurs appareils intelligents satisfassent à des exigences de sécurité minimales.

La secrétaire d'État a-t-elle déjà pris connaissance de cette étude et entreprendra-t-elle des actions à cet égard? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu avec les autres ministres compétents? Soulèvera-t-elle cette problématique au niveau européen? Combien de consommateurs ont été touchés par la sécurité défaillante des appareils examinés?

04.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): Il est nécessaire de garantir la sécurité d'utilisation des objets connectés.

04 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De veiligheid van de geconnecteerde toestellen" (55020321C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De beveiliging van slimme consumentenapparaten" (55020362C)

04.01 Patrick Prévot (PS): Geconnecteerde toestellen zijn thans alomtegenwoordig. Onderzoekers van de KU Leuven hebben zestien geconnecteerde toestellen getest op hun bestendigheid tegen hacking en daarbij 54 beveiligingslekken ontdekt, waaronder een aantal ernstige kwetsbare plekken bij tien producten. Door die lekken kunnen de persoonsgegevens van gebruikers verzameld worden en komen ze soms terecht op servers in landen als China, waar er geen equivalent van de Europese AVG bestaat.

Bent u van plan om wetten te geven om ervoor te zorgen dat de geconnecteerde toestellen aan meer vereisten voldoen vooraleer ze op de markt gebracht worden, teneinde de vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen? Zult u de controle op datalekken via geconnecteerde toestellen opvoeren?

04.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Een onderzoek van Test Aankoop wees uit dat slimme apparaten soms met ernstige beveiligingslekken kampen, omdat de verbinding tussen het apparaat en de smartphone onvoldoende beveiligd is. Ze kunnen gemakkelijk gehackt worden. De consumentenorganisatie vraagt dat die tekortkomingen zouden worden aangepakt in de wetgeving inzake cyberbeveiliging die momenteel op Europees niveau wordt voorbereid. Daarnaast wil ze dat aanvullende EU-wetgeving fabrikanten verplicht ervoor te zorgen dat hun slimme apparaten aan minimale beveiligingseisen voldoen.

Nam de staatssecretaris al kennis van het onderzoek en zal ze actie ondernemen? Vond er al overleg plaats met de andere bevoegde ministers? Zal ze deze problematiek op Europees niveau aankaarten? Hoeveel consumenten worden getroffen door de gebrekkige beveiliging van de onderzochte toestellen?

04.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Het is noodzakelijk dat het veilige gebruik van toestellen die met het internet verbonden zijn

gewaarborgd wordt.

(En néerlandais) Notre pays se tourne en premier lieu vers les initiatives réglementaires européennes dans le cadre de la stratégie en matière de cybersécurité.

(En français) Le gouvernement soutient ces initiatives et mon cabinet suit de près les travaux de l'UE. Pour l'implémentation du règlement européen sur la cybersécurité, mon administration travaille étroitement avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB).

(En néerlandais) Presque tous les appareils connectés à l'internet sont soumis à la directive européenne relative aux équipements radioélectriques, qui contient des exigences en matière de sécurité.

(En français) L'IBPT est responsable de l'application de cette directive. Je m'en réfère donc au secrétaire d'État M. Michel.

04.04 Patrick Prévot (PS): L'étude de la KUL et les analyses de Test Achats montrent que ces objets sont insuffisamment sécurisés. Je me réjouis que votre cabinet soit attentif à ce qui se passe au niveau européen. Mais une législation plus volontariste serait gage d'évitement de nombreuses dérives.

04.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La cybersécurité doit faire l'objet d'une approche à l'échelon européen et je me réjouis que nous suivions de près les développements européens à cet égard.

L'incident est clos.

05 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La facturation de frais de services publics pour des habitations inhabitables" (55020361C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il semble que des victimes des inondations dont l'habitation a été déclarée inhabitable continuent à recevoir des factures des entreprises d'utilité publique pour le gaz, l'eau, l'électricité et internet.

La secrétaire d'État est-elle au courant de cette situation? Compte-t-elle aborder la question avec les entreprises d'utilité publique concernées?

05.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): L'Inspection économique du SPF

(Nederlands) Ons land kijkt in eerste instantie naar de Europese regelgevingsinitiatieven in het kader van de cybersecuritystrategie.

(Frans) De regering steunt deze initiatieven en mijn kabinet volgt de werkzaamheden van de EU op de voet. Voor de uitvoering van de Europese cyberbeveiligingsverordening werkt mijn administratie nauw samen met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB).

(Nederlands) Bijna alle met het internet verbonden apparaten vallen onder de Europese richtlijn betreffende radioapparatuur, die beveiligingseisen bevat.

(Frans) Het BIPT is belast met de toepassing van deze richtlijn. Ik verwijz dan ook naar staatssecretaris Michel.

04.04 Patrick Prévot (PS): Uit de studie van de KU Leuven en de analyses van Test Aankoop blijkt dat die voorwerpen niet goed genoeg beveiligd zijn. Het verheugt me dat uw kabinet volgt wat er op het Europese niveau gebeurt. Door middel van een meer proactieve wetgeving zouden tal van uitwassen evenwel voorkomen kunnen worden.

04.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Cyberveiligheid moet op het Europese niveau worden aangepakt en het is goed dat we de Europese ontwikkelingen van nabij volgen.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanrekening van nutskosten bij onbewoonbare woningen" (55020361C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Slachtoffers van de overstromingen wier woning onbewoonbaar werd verklaard, blijken nog steeds rekeningen te krijgen van nutsmaatschappijen voor gas, water, elektriciteit en internet.

Heeft de staatssecretaris daar weet van? Zal ze dit opnemen met de betrokken nutsmaatschappijen?

05.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De Economische Inspectie van de

Économie n'a reçu aucune notification d'obligation de continuer à payer les factures d'acompte d'entreprises d'utilité publique. Si l'entreprise en question ne peut pas fournir de prestations en raison de la force majeure, le consommateur n'est évidemment pas tenu de payer. Je demanderai toutefois une vérification de la situation.

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je m'étonne que le service en question n'a pas reçu de notification. Ces personnes ne peuvent évidemment pas déposer plainte vu qu'elles sont coupées de tout.

L'incident est clos.

06 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque de bons à valoir corona" (55020363C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De nombreuses personnes possèdent encore leurs bons à valoir corona de l'année précédente et en réclament le remboursement depuis mars 2021. Le secteur des voyages a eu six mois pour répondre à leur demande. Le 20 septembre au plus tard, les premiers bons à valoir corona devaient avoir été remboursés. Entre-temps, la banque de bons à valoir corona n'existe toujours pas.*

Quelle en est la raison? Cette banque verra-t-elle encore le jour? Comment fonctionnera-t-elle en pratique et qui la gérera? Comment la secrétaire d'État soutiendra-t-elle le secteur des voyages, sachant que le chiffre d'affaires dans ce secteur est quasi nul? Que doivent faire les consommateurs si un organisateur de voyages ne peut pas rembourser leur bon à valoir corona à la date prévue?

06.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La solution pour les organisateurs de voyages à forfait se fait attendre depuis beaucoup trop longtemps. Les bons à valoir qui ont été émis valablement en vertu de l'arrêté ministériel Muylle sont toutefois assurés contre l'insolvabilité du tour-opérateur. En outre, il y est uniquement question d'une durée de validité minimale pour les bons à valoir. Avec la Commission consultative spéciale Consommation, j'ai déjà souligné à maintes reprises que les voyageurs ont souvent encore le choix, après un an, entre le remboursement et la réservation d'un voyage. Il s'agit d'un signal important afin de ne pas provoquer une ruée injustifiée et précipitée sur les agences de voyages. Le droit au choix du consommateur ne prend pas non plus fin après un an et un jour.

FOD Economie heeft geen melding gekregen van de verplichting tot het blijven betalen van de voorschotfactuur voor nutsvoorzieningen. Als de betrokken onderneming haar prestaties niet kan uitvoeren wegens overmacht, moet de consument van zijn kant natuurlijk niet betalen. Ik zal dit toch laten nagaan.

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het verbaast me dat de betrokken dienst geen meldingen heeft gekregen. Deze mensen kunnen natuurlijk geen klacht indienen omdat ze van alles zijn afgesloten.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55020363C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Heel wat mensen hebben nog hun coronavouchers van het voorgaande jaar en sinds maart 2021 vragen zij de terugbetaling van hun vouchers. De reissector kreeg zes maanden de tijd om daarop in te gaan. Uiterlijk 20 september moesten de eerste coronavouchers zijn terugbetaald. Inmiddels is er nog steeds geen coronavoucherbank.*

Waarom niet? Komt die er nog? Hoe zal die voucherbank concreet werken en wie beheert die? Hoe zal de staatssecretaris de reissector ondersteunen, wetende dat er daar momenteel nog steeds nauwelijks omzet is? Wat moet de consument doen als een reisorganisator de coronavoucher niet kan terugbetalen op de vooropgestelde datum?

06.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De oplossing voor de pakketreisorganisatoren laat veel te lang op zich wachten. De rechtmatig uitgeschreven vouchers onder het ministerieel besluit-Muylle zijn wel verzekerd tegen insolventie van de touroperator. Bovendien is daarin enkel sprake van een minimumgeldigheidsduur voor de vouchers. Samen met de bijzondere raadgevende commissie Verbruik heb ik er al vaak op gewezen dat de reiziger na een jaar vaak nog de keuze heeft tussen terugbetaling of het boeken van een reis. Dat is een belangrijk signaal om geen onterechte, overhaaste run op de reiskantoren te veroorzaken. Dat keuzerecht voor de consument vervalt ook niet na een jaar en een dag.

Hormis les bons à valoir commerciaux, plus de la moitié des bons à valoir ont entre-temps été utilisés pour un voyage. Le consommateur qui, un an après l'émission, n'obtient pas le remboursement dans les six mois de la demande introduite à cet effet, peut le signaler à la Commission de Litige Voyages, au point de contact du SPF Économie et/ou au Service de Médiation pour le Consommateur. Je veux essayer d'éviter les conflits, car j'espère que nous pourrions préserver la santé du secteur des voyages en Belgique. Raison pour laquelle je vais également étudier une législation renouvelée en matière d'assurances insolvabilité. Le ministre Dermagne a déjà entamé ce processus. L'une des propositions repose sur l'octroi direct de prêts par le gouvernement fédéral aux organisateurs individuels de voyages à forfait dans le cadre du *temporary framework* européen. Celui-ci prévoit qu'une indemnité minimale doit être réclamée, compte tenu de la durée du crédit. Le délai de remboursement est de cinq ans. Les organisateurs devront démontrer qu'ils étaient en bonne santé financière avant fin décembre 2019. Tout organisateur, grand ou petit, qui a émis des bons à valoir corona en bonne et due forme en vertu de l'arrêté ministériel, pourra obtenir un prêt en vue du remboursement de ces bons.

Le pouvoir fédéral s'est donc montré particulièrement flexible. Si les assureurs insolvabilité donnent leur accord, nous réussissons encore à prévoir les prêts nécessaires avant la fin de la période de paiement.

06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le 20 septembre, la première échéance d'un an et six mois est arrivée à son terme: les organisateurs ont été obligés de procéder à ce remboursement. Aux Pays-Bas, une banque de bons à valoir corona existe déjà. Une solution rapide est dans l'intérêt de tous. S'agissant de l'assurance insolvabilité, il n'est pas possible qu'une certaine somme allouée soit déjà dilapidée parce que les deux grands organisateurs en ont fait usage. Cette situation serait défavorable à de nombreuses PME.

L'incident est clos.

07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les bons à valoir pour des événements" (55020364C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *En raison de l'émergence du coronavirus et de l'annulation de nombreux événements qui s'en est suivie,*

Behalve de zogenaamde commerciële vouchers zijn inmiddels meer dan de helft van de vouchers gebruikt voor een reis. De consument die na een jaar van uitgifte geen terugbetaling krijgt binnen de zes maanden na de vraag daartoe kan dat melden bij de Geschillencommissie Reizen, het meldpunt van de FOD Economie en/of de Consumentenombudsdienst. Ik wil conflicten proberen te vermijden, want ik hoop dat wij een gezonde Belgische reissector kunnen overhouden. Ik zal daarom ook kijken naar een vernieuwde wetgeving inzake insolventieverzekeringen. Minister Dermagne heeft dat proces al opgestart. Een voorstel gaat uit van rechtstreekse leningen van de federale regering aan de individuele pakketreisorganisatoren in het raam van het Europese *temporary framework*. Dat bepaalt dat een minimumvergoeding dient aangerekend, rekening houdend met de duur van het krediet. De terugbetalingstermijn is vijf jaar. De organisatoren zullen moeten aantonen dat zij financieel gezond waren voor eind december 2019. Elke organisator, groot of klein, die volwaardige en geldige coronavouchers heeft uitgeschreven onder het ministerieel besluit, zal een lening kunnen krijgen om deze vouchers te kunnen terugbetalen.

De federale overheid heeft zich dus heel flexibel opgesteld. Als de insolventieverzekeraars hun akkoord geven, lukt het ons nog om in de nodige leningen te voorzien voor het einde van de periode van uitbetaling.

06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Op 20 september verstreek de eerste deadline van een jaar en zes maanden en de organisatoren waren verplicht om die terugbetaling uit te voeren. In Nederland is er wel al een dergelijke coronavoucherbank. Een snelle oplossing is in ieders belang. Wat de insolventieverzekering betreft, kan het niet de bedoeling zijn dat een bepaalde som wordt uitgetrokken die al opgesoupeerd is van zodra de twee grote organisatoren ervan hebben gebruik gemaakt. Dat zou ten koste zijn van vele kmo's.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Evenementvouchers" (55020364C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Door de uitbraak van het coronavirus en de daaropvolgende afgelasting van veel evenementen, zagen heel wat*

beaucoup de personnes ont perdu leurs tickets. La ministre de l'Économie de l'époque avait décidé de suspendre le remboursement obligatoire des tickets jusqu'au 1^{er} octobre 2021 et de permettre l'émission d'un bon à valoir d'une valeur égale à celle du montant payé. Ces vouchers pour des événements ne sont en principe pas remboursables, à moins que le consommateur puisse prouver qu'il a eu un empêchement à la nouvelle date. Cependant, la charge de la preuve est très contraignante dans de tels cas.

La secrétaire d'État comptait aborder cette question avec le secteur et éventuellement charger l'Inspection économique d'enquêter sur cette pratique. Peut-elle nous en dire plus à ce sujet?

07.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): Le ministre de l'Économie Dermagne est compétent pour prendre l'arrêté ministériel relatif aux activités à caractère privé ou public, de nature culturelle, sociale, festive, folklorique, sportive et récréative. Les signalements d'infractions aux dispositions du système de bons à valoir en tant que tel sont très peu nombreux. Les signalements à l'Inspection économique portent souvent sur le fait que l'on n'est pas d'accord avec le système de bons à valoir pour les événements ou sur des discussions contractuelles civiles concernant un événement reporté. Cette année, l'Inspection économique a reçu, à ce jour, 37 signalements concernant le remboursement ou l'absence de compensation pour les bons à valoir utilisés lors d'événements en raison de la crise du coronavirus: 11 pour des événements de nature récréative, 21 pour des événements culturels et 5 pour des événements sportifs. L'Inspection économique ne divulgue jamais les noms dans des enquêtes en cours.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55020244C de Mme Gabriëls est transformée en question écrite.

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de TVA applicable aux webshops non européens" (55020365C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La mise en place du nouveau régime de TVA applicable aux webshops (boutiques en ligne) non européens, qui prévoit l'obligation de payer la TVA et les frais d'importation sur tous les envois depuis le 1^{er} juillet 2021, s'est-elle déroulée sans anicroche? Combien

mensen hun toegangsticket verloren gaan. De toenmalige minister van Economie besliste om de verplichte terugbetaling van tickets tot 1 oktober 2021 op te schorten en om de afgifte toe te staan van een tegoedbon die gelijk is aan het betaalde bedrag. Zo een evenementenvoucher is in principe niet terugbetaalbaar, tenzij de consument het bewijs kan leveren dat hij verhinderd was op de nieuwe datum. Maar de bewijslast daarvoor is zeer stringent.

De staatssecretaris zou dit nog opnemen met de sector en eventueel een onderzoek door de Economische Inspectie gelasten. Kan zij hierover al meer kwijt?

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): Minister van Economie Dermagne is bevoegd voor het ministerieel besluit over de privé- en publieke activiteiten van culturele, maatschappelijke, feestelijke, folkloristische, sportieve en recreatieve aard. Wel kan ik meegeven dat er maar heel weinig meldingen zijn over inbreuken op de bepalingen van de voucherregeling zelf. De meldingen bij de Economische Inspectie hebben vaker betrekking op het feit dat men niet akkoord gaat met de voucherregeling voor evenementen of op burgerrechtelijke contractuele discussies over een uitgesteld evenement. De Economische Inspectie ontving dit jaar tot nu toe 37 meldingen in verband met de terugbetaling of het gebrek aan compensatie van eventvouchers gelinkt aan de coronacrisis: 11 voor events van recreatieve aard, 21 voor culturele en 5 voor sportieve evenementen. De Economische Inspectie geeft nooit namen vrij van lopende onderzoeken.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55020244C van mevrouw Gabriëls wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops" (55020365C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Is de nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops, waarbij sinds 1 juli 2021 op alle zendingen btw en invoerkosten moet worden betaald, vlot verlopen? Hoeveel klachten werden er ingediend? Waarover gaan de klachten? Hoeveel webshops lieten zich

de plaintes ont été introduites? Sur quoi les plaintes ont-elles porté? Combien de webshops se sont entre-temps enregistrés dans le système européen de guichet unique permettant de facturer la TVA et les frais d'importation dès l'achat?

08.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Depuis le 1er juillet, l'Inspection économique a reçu deux notifications concernant le nouveau régime de TVA pour les achats en ligne. Dans les deux cas, les prix indiqués ne comprenaient pas toutes les taxes.

En ce qui concerne la question portant sur le nombre de magasins en ligne enregistrés dans le système européen, je vous renvoie au ministre des Finances.

08.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Deux notifications, c'est très peu. J'espère qu'elles sont représentatives de la situation réelle.

L'incident est clos.

09 **Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance incendie obligatoire" (55020515C)

09.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Après les récentes inondations, il s'est avéré que la moitié des locataires touchés n'étaient pas assurés. Belfius a émis l'idée de rendre obligatoire la souscription d'une assurance incendie couvrant également les dommages dus aux inondations. Il n'est bien sûr pas surprenant que les assureurs y soient favorables, mais peut-être cela a-t-il du sens. Les pouvoirs publics wallons vont soutenir les sinistrés non assurés, mais cela pourrait donner un mauvais signal. Que pense la ministre d'une telle obligation?

09.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La grande majorité des citoyens disposent d'une assurance incendie. Les personnes non assurées méritent également d'être protégées contre les incendies et catastrophes naturelles. Une assurance obligatoire peut constituer un instrument pour y parvenir, mais ne résout pas le problème: tous les candidats ne sont pas en mesure de trouver une assurance. Une obligation implique *de facto* un mécanisme coûteux de contrôle et de sanction. Une étude approfondie s'impose.

L'incident est clos.

Présidente: Melissa Depraetere

ondertussen registreren bij het Europese eenloketsysteem waardoor de btw en invoerkosten al bij de aankoop verrekend worden?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Sinds 1 juli ontving de Economische Inspectie twee meldingen over de nieuwe btw-regeling voor onlineaankopen. In beide gevallen ging het over het feit dat de weergegeven prijzen niet alle belastingen bevatten.

Voor de vraag over het aantal webshops dat geregistreerd werd in het Europese systeem, verwijs ik naar de minister van Financiën.

08.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Twee meldingen is heel weinig. Hopelijk is dat representatief voor de realiteit.

Het incident is gesloten.

09 **Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte brandverzekering" (55020515C)

09.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Na de recente overstromingen bleek de helft van de getroffen huurders in Wallonië niet verzekerd te zijn. Belfius liet weten het idee genegen te zijn om een brandverzekering, die ook overstromingsschade dekt, te verplichten. Het is natuurlijk geen verrassing dat verzekeraars voorstander zijn van een verplichting, maar misschien is het toch wel zinvol. De Waalse overheid springt de onverzekerden nu bij, maar misschien is dat een verkeerd signaal. Wat vindt de minister van een dergelijke verplichting?

09.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): De overgrote meerderheid van de burgers heeft een brandverzekering. Ook niet-verzekerde personen verdienen bescherming tegen brand en natuurgeweld. Een verplichte verzekering is een instrument daartoe, maar het lost het probleem niet op dat niet alle kandidaten een verzekering vinden. Een verplichting impliceert ook een controle- en sanctiemechanisme en dat kost geld. Er is in dit verband een grondige studie nodig.

Het incident is gesloten.

Voorzitster: Melissa Depraetere

La **présidente**: La question n° 55020517C de Mme Depraetere est retirée. La question n° 55020518C de mme Depraetere est transformée en question écrite.

10 Questions jointes de

- **Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses des banques" (55020681C)**
 - **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses dans le cadre de la demande de crédit hypothécaire" (55021378C)**

10.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Les personnes souhaitant contracter un prêt comparent souvent les conditions fixées par différentes banques, mais il s'avère parfois que la proposition finale diverge fortement des informations initiales, en ce qui concerne tant le taux d'intérêt que le pourcentage de l'apport propre. En outre, lors de l'achat d'un bien immobilier, l'acheteur est pressé par le temps.

Ce type de pratiques est-il souvent signalé? La distinction entre les informations et l'offre est-elle suffisamment claire pour le consommateur? Le prêteur ne doit-il pas fournir des précisions en la matière? Les modalités relatives aux demandes de crédit sont-elles généralement assez claires?

10.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *En ce qui concerne les prêts hypothécaires, il y a parfois une grande différence entre l'offre de crédit non contraignante de départ et l'offre définitive effective, tant au niveau du taux d'intérêt que des conditions.*

S'agit-il d'une forme de tromperie des consommateurs pour laquelle les victimes peuvent introduire une plainte auprès de l'Inspection économique? Des initiatives seront-elles prises pour enrayer ces pratiques? Une concertation avec le secteur est-elle prévue?

10.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Une demande d'informations se distingue d'une offre, qui est par définition contraignante. Une offre ne peut être présentée qu'après étude de la solvabilité et doit avoir une durée de validité d'au moins quatorze jours. Une fiche d'informations – European standardised information sheet (ESIS) – doit être présentée préalablement à l'offre ou en même temps que celle-ci. Si des informations erronées ou incomplètes sont fournies, il peut être question de

De **voorzitter**: Vraag nr. 55020517C van mevrouw Depraetere wordt ingetrokken. Vraag nr. 55020518C van mevrouw Depraetere wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

10 Samengevoegde vragen van

- **Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van de banken" (55020681C)**
 - **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding bij de aanvraag om een hypotheek krediet" (55021378C)**

10.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Personen die een lening willen aangaan, vergelijken vaak de voorwaarden van verschillende banken, maar soms blijkt het uiteindelijke voorstel sterk af te wijken van de aanvankelijke informatie, zowel wat de rentevoet als wat het percentage van de eigen inbreng betreft. Bij de aankoop van onroerend goed staat de koper bovendien onder tijdsdruk.

Wordt dat soort praktijken vaak gemeld? Is het onderscheid tussen informatie en aanbod voldoende duidelijk voor de consument? Moet de kredietgever daarover niet meer duidelijkheid verschaffen? Zijn de modaliteiten bij kredietaanvragen in het algemeen duidelijk genoeg?

10.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Er bestaat soms een groot verschil tussen een aanvankelijk niet-bindend kredietaanbod en het effectieve en definitieve aanbod voor hypothecaire leningen, zowel wat de rentevoet als wat de voorwaarden betreft.*

Gaat dit om een vorm van consumentenmisleiding waartegen slachtoffers een klacht kunnen indienen bij de Economische Inspectie? Volgen er initiatieven om die praktijken te beteugelen? Komt er overleg met de sector?

10.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Een vraag om informatie onderscheidt zich van een aanbod, dat per definitie bindend is. Een aanbod mag pas worden voorgelegd na onderzoek van de kredietwaardigheid en moet minstens veertien dagen geldig blijven. Vooraf of samen met het aanbod moet er een gestandaardiseerd informatieblad – European standardised information sheet (ESIS) – worden voorgelegd. Wanneer foute of onvolledige informatie wordt gegeven, kan het

pratiques commerciales trompeuses. L'Inspection économique n'a reçu aucune plainte de ce type. Les consommateurs peuvent signaler tout problème au point de contact, en joignant les preuves.

Les modalités légales sont claires, mais je suis attentive à cette situation et me concerterai, le cas échéant, avec le secteur.

10.04 Melissa Depraetere (Vooruit): S'il est possible d'apporter des améliorations, il me semble opportun de les étudier plus en détail.

10.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Pour le consommateur, la différence entre l'information et l'offre n'est pas toujours limpide, ce qui entraîne une certaine confusion. J'ai connaissance d'une plainte spécifique qui peut servir de base pour déterminer la manière dont nous pourrions améliorer la communication de l'information.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Nathalie Muylle à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dossier des dégâts occasionnés à des habitations par la sécheresse" (55020687C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts occasionnés aux habitations par une sécheresse persistante" (55021003C)
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts causés aux habitations par la sécheresse" (55021487C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La réunion de commission de ce matin a rendu ma question sans objet. Il existe une solution pour les personnes ayant subi des dégâts à leur habitation.

11.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Pour s'attaquer au fond du problème lié aux sols, la secrétaire d'État a évoqué la possibilité de modifier les normes en matière de construction.

Une concertation a-t-elle déjà été menée avec les Régions sur l'identification des problèmes liés aux sols? Un accord de coopération est-il en cours de négociation? Existe-t-il un aperçu du nombre d'habitations touchées?

11.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Un groupe de travail dirigé par le ministre de l'Économie et comprenant des

gaan om misleidende handelspraktijken. De Economische Inspectie ontving hierover geen klachten. Consumenten kunnen problemen bij het meldpunt aangeven inclusief de bijbehorende bewijsstukken.

De wettelijke modaliteiten zijn duidelijk, maar ik volg de situatie op en zal zo nodig in overleg treden met de sector.

10.04 Melissa Depraetere (Vooruit): Als er ruimte is voor verbetering, lijkt het mij goed om dit verder te onderzoeken.

10.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Voor de consument is het verschil tussen informatie en aanbod niet altijd duidelijk en dat leidt tot verwarring. Ik heb weet van een concrete klacht, aan de hand waarvan kan worden nagegaan hoe de informatieverstrekking kan worden verbeterd.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Muylle aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het dossier van de schade aan woningen door de droogte" (55020687C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade aan woningen door aanhoudende droogte" (55021003C)
- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan huizen door droogte" (55021487C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Na de commissievergadering van deze voormiddag, is mijn vraag zonder voorwerp. Er is een oplossing voor mensen die het slachtoffer zijn van schade aan woningen.

11.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Om de bodemproblematiek ten gronde aan te pakken opperde de staatssecretaris de mogelijkheid om de bouwvoorschriften aan te passen.

Is er al overleg geweest met de regio's over het in kaart brengen van de bodemproblemen? Wordt er onderhandeld over een samenwerkingsakkoord? Bestaat er een overzicht van het aantal getroffen woningen?

11.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Een werkgroep onder leiding van de minister van Economie, met vertegenwoordigingen

représentants des Régions et d'Assuralia, examine ce dossier. Ce groupe de travail est toujours actif, mais les dossiers liés aux inondations causent un certain retard.

La loi de réparation qui a été adoptée par la commission est une solution pragmatique, mais elle n'a pas la faveur du ministre Dermagne, ni la mienne. Le Conseil d'État a toutefois déjà dissipé certaines de nos inquiétudes. La rapidité avec laquelle les dossiers du passé ont été résolus et le fait qu'ils aient été résolus constituent des aspects positifs. Le problème de la sécheresse requiert évidemment une solution durable.

Nous devons examiner avec le secteur et les Régions comment adapter les normes de construction pour rendre les habitations plus résistantes aux dégâts occasionnés par la sécheresse. Par ailleurs, les Régions doivent poursuivre l'élaboration des cartes d'analyse de risques, afin de pouvoir mieux harmoniser les primes avec les données scientifiques et afin d'adapter l'abattage des arbres, la politique de l'eau et les normes en matière de construction.

Les personnes ne sont pas responsables des dégâts causés par la contraction des couches géologiques. Nous ne pouvons donc pas les abandonner à leur sort. Je continuerai à y veiller.

11.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Bien que la ministre parte des préoccupations des consommateurs, elle n'est pas pour autant en faveur d'une intégration de l'indemnisation des dégâts dans l'assurance incendie. Je trouve cette attitude paradoxale.

Président: Stefaan Van Hecke

11.05 Melissa Depraetere (Vooruit): La modification de loi que nous avons approuvée en commission est surtout une forme de justice. Les compagnies d'assurance ont pu contourner la législation durant de nombreuses années. Ce que nous faisons est aussi nécessaire qu'honnête, même si cela ne résout pas entièrement le problème.

L'incident est clos.

12 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques abusives de certains assureurs dans le cadre de sinistres dus aux inondations" (55020692C)

van de Gewesten en van Assuralia, buigt zich over dit dossier. De werkgroep is nog steeds actief, maar de overstromingsdossiers zorgen wel voor enige vertraging.

De reparatiewet die de commissie heeft goedgekeurd, is een pragmatische oplossing, maar draagt niet de voorkeur weg van minister Dermagne noch van mezelf. De Raad van State heeft wel al enkele van onze bezorgdheden weggenomen. De snelheid en de oplossing voor dossiers uit het verleden zijn positieve aspecten. Het droogteprobleem vergt uiteraard een duurzame oplossing.

Wij moeten met de sector en de Gewesten bekijken hoe we de bouwnormen kunnen aanpassen om woningen bestendiger te maken tegen droogteschade. Daarnaast moeten de Gewesten verder werken aan de risicoanalysekaarten om premies beter te kunnen afstemmen op wetenschappelijke data en om de boomkap, het waterbeleid en de bouwvoorschriften aan te passen.

De mensen hebben geen schuld aan schade door inkrimpende bodemlagen, wij mogen hen dan ook niet in de kou laten staan. Daarover blijf ik waken.

11.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Hoewel de minister de zorgen van de consument als uitgangspunt neemt, is ze er toch geen voorstander van om de vergoeding van de schade binnen de brandverzekering te brengen. Ik vind dat paradoxaal.

Voorzitter: Stefaan Van Hecke

11.05 Melissa Depraetere (Vooruit): De wetsaanpassing die wij in de commissie hebben goedgekeurd, is vooral een vorm van rechtvaardigheid. De verzekeringsmaatschappijen hebben de regelgeving jarenlang kunnen omzeilen. Wat wij doen, is noodzakelijk en eerlijk. Maar het is uiteraard niet de volledige oplossing voor dit probleem.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wanpraktijken van sommige verzekeraars bij schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020692C)

12.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Les assureurs jouent un rôle crucial dans la reconstruction après les inondations, mais l'on constate malheureusement ici et là des pratiques abusives de grande ampleur. Certains experts ne seraient ainsi entrés que dans une seule maison d'une rue avant d'accorder le même montant de dommages à toutes les maisons de cette rue. Une contre-expertise a souvent révélé d'énormes différences entre deux estimations de sinistres. Parfois, les dommages empirent, l'humidité se déplaçant vers le haut pour atteindre les étages supérieurs. Toute personne ayant déjà rempli et signé une déclaration de sinistre ne peut plus prétendre à des indemnités constatées ultérieurement.

La secrétaire d'État lancera-t-elle une enquête sur les pratiques de certains assureurs? Comment veillera-t-elle à ce que les personnes soient correctement aidées?

12.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): En raison du très grand nombre de dossiers, les visites des experts de toutes les compagnies d'assurance sont réparties dans le temps. J'ai actuellement connaissance d'un petit nombre de plaintes.

Lors de la signature du rapport d'expertise, toutes les informations ne sont pas toujours visibles. Le consommateur n'a donc pas toujours conscience de ce qu'il signe. C'est pourquoi il est important qu'il puisse voir les détails avant de signer. Un contrat d'expertise à l'amiable signé lie, en effet, légalement les parties.

Lorsqu'un assuré n'est pas satisfait de l'assistance offerte, il peut commencer par introduire une plainte auprès du service de réclamation interne de l'assureur. Si celle-ci n'aboutit pas à une solution, l'assuré peut s'adresser à l'Ombudsman des assurances, qui peut remettre un avis ou jouer le rôle de médiateur entre la compagnie d'assurance et le client.

12.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): J'ai connaissance d'un très grand nombre de plaintes. De nombreuses personnes hésitent, en outre, à introduire une plainte. Elles feraient mieux de le faire, afin que l'Ombudsman puisse examiner la situation.

L'incident est clos.

13 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des

12.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Verzekeraars spelen een cruciale rol bij de heropbouw na de overstromingen, maar helaas worden hier en daar grootschalige wanpraktijken vastgesteld. Zo zouden sommige experts in een straat slechts één huis binnengaan om dan vervolgens hetzelfde schadebedrag toe te kennen voor alle huizen in die straat. Bij een tegenexpertise worden vaak enorme verschillen vastgesteld tussen twee schadebepalingen. Soms blijft de schade nog toenemen, doordat het vocht langzaam naar omhoog trekt tot op de bovenverdiepingen. Wie reeds een schadedocument liet opstellen en het ondertekend heeft kan geen aanspraak meer maken op later vastgestelde schadevergoedingen.

Zal de staatssecretaris een onderzoek openen naar de werkwijze van bepaalde verzekeraars? Hoe zal ze ervoor zorgen dat mensen correct worden geholpen?

12.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): Wegens het zeer grote aantal dossiers zijn de bezoeken van de experts van alle verzekeringsmaatschappijen gespreid in de tijd. Op dit ogenblik heb ik kennis van een gering aantal klachten.

Bij de ondertekening van een expertiseverslag is niet altijd alle informatie zichtbaar, waardoor de consument soms niet beseft wat hij heeft ondertekend. Daarom is het belangrijk dat hij ook de details kan inzien vooraleer hij moet ondertekenen. Een ondertekende overeenkomst van minnelijke schatting strekt beide partijen immers tot wet.

Wanneer een verzekerde persoon niet tevreden is over de geleverde bijstand kan zij in eerste instantie klacht indienen bij de interne klachtendienst van de verzekeraar. Indien dat niet tot een oplossing leidt, kan zij terecht bij de Ombudsman van de verzekeringen, die advies kan verlenen of kan bemiddelen tussen de verzekeringsonderneming en de cliënt.

12.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Ik heb weet van heel veel klachten. Vele mensen aarzelen bovendien om effectief klacht in te dienen. Zij zouden dat beter wel doen, zodat de Ombudsman de situatie kan uitzoeken.

Het incident is gesloten.

13 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker** (Begroting en

consommateurs) sur "La protection contre l'insolvabilité dans le secteur du tourisme" (55021082C)

13.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): J'ai déjà souligné à plusieurs reprises la nécessité de réformer le système d'assurance contre le risque d'insolvabilité. En raison de la crise du coronavirus, il est de plus en plus difficile pour les organisateurs de voyages de proposer cette assurance. Les compagnies d'assurances se sont retirées et les agences de voyages ne sont souvent plus à même de conclure une assurance contre les calamités. La secrétaire d'État avait précédemment déclaré qu'elle attendait une proposition européenne, mais les Pays-Bas et l'Allemagne ont déjà réformé leur système de garantie entre temps.

Des mesures ont-elles été prises au niveau européen? Comment la secrétaire d'État évalue-t-elle la réforme initiée aux Pays-Bas et en Allemagne?

13.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La Commission européenne procédera à une analyse complète du cadre réglementaire actuel des voyages à forfait, y compris en matière d'insolvabilité, d'ici 2022.

Je ne dispose pas d'éléments suffisants pour évaluer les réformes néerlandaise et allemande. Mes services suivent toutes les évolutions.

Nous cherchons une solution à long terme, en concertation avec les secteurs des voyages et de l'assurance ainsi qu'avec les ministres de l'Économie et des Finances. Lors du sommet informel sur la protection des consommateurs qui s'est tenu le 24 septembre, les ministres ont convenu que la directive actuelle devait faire l'objet d'une évaluation afin de déterminer s'il est nécessaire d'harmoniser les règles relatives au remboursement des voyages à forfait. L'épidémie a démontré que la directive n'était pas adaptée à des circonstances exceptionnelles. Il n'existe pas de réglementation européenne sur les bons à valoir. Notre pays propose de modifier la directive pour inclure toute forme de remboursement dans la couverture contre l'insolvabilité. La Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg proposent de déterminer des règles de protection contre l'insolvabilité des compagnies aériennes au niveau européen et souhaitent également inclure dans la directive les services B2B entre les voyageurs et les compagnies aériennes.

13.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Réserver par un organisateur de voyages offre l'avantage

Consumentenbescherming) over "De insolventiebescherming in de reissector" (55021082C)

13.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik wees al meermaals op de nood aan hervorming van het insolventieverzekeringssysteem. De coronacrisis heeft ertoe geleid dat reisorganisaties deze verzekering alsmaar moeilijker kunnen aanbieden. Verzekeringsmaatschappijen trokken zich terug en reiskantoren kunnen dan ook vaak geen verzekering tegen calamiteiten meer aangaan. De staatssecretaris verklaarde eerder te wachten op een Europees voorstel, maar intussen hebben Nederland en Duitsland hun garantiesysteem al wel hervormd.

Werden er op Europees niveau nog stappen gezet? Hoe beoordeelt de staatssecretaris de hervorming in Nederland en Duitsland?

13.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De Europese Commissie zal tegen 2022 een uitgebreide analyse maken van het huidige regelgevende kader voor pakketreizen, met inbegrip van insolventie.

Ik beschik over onvoldoende elementen om de Nederlandse en Duitse hervorming te beoordelen. Mijn diensten volgen alle ontwikkelingen op.

In overleg met de reissector en de verzekeringssector en met de ministers van Economie en van Financiën wordt er gezocht naar een langetermijnoplossing. Op de informele top over consumentenbescherming van 24 september waren de ministers het erover eens dat de huidige richtlijn geëvalueerd moet worden, zodat er onderzocht kan worden of een harmonisering van de regels inzake terugbetaling van pakketreizen nodig is. Bij de epidemie bleek dat de richtlijn niet geschikt was in uitzonderlijke omstandigheden. Een Europese regeling over vouchers ontbreekt. Ons land stelt voor om de richtlijn zodanig aan te passen dat iedere vorm van terugbetaling wordt opgenomen in de insolventiebescherming. België, Nederland en Luxemburg stellen een Europese beschermingsregeling tegen insolventie van luchtvaartmaatschappijen voor en willen ook B2B-diensten tussen touroperators en luchtvaartmaatschappijen opnemen in de richtlijn.

13.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Boeken via een reisorganisatie heeft als meerwaarde dat men

d'être assuré contre l'insolvabilité. Il serait dommage de perdre cette plus-value.

L'incident est clos.

14 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour enfants" (55021216C)

14.01 Patrick Prévot (PS): Test Achats a passé au crible les emballages ou les publicités à la télé et sur internet de 179 collations pour les enfants: 83 % de ces collations étaient des produits ultra-transformés, avec un Nutri-Score D ou E. L'association de défense des consommateurs plaide pour une interdiction de recourir à des personnes célèbres et à des mascottes sur les emballages et dans des spots publicitaires pour des produits à destination des enfants.

Comptez-vous interdire un tel recours?

14.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): Le Code de droit économique interdit les pratiques commerciales déloyales. Pour évaluer si une pratique est trompeuse ou agressive, le groupe cible doit être pris en compte. La publicité destinée aux enfants tiendra donc particulièrement compte de leur âge ou de leur crédulité.

Depuis 2012, il existe une initiative d'autorégulation du secteur alimentaire pour la publicité responsable envers les enfants, le Belgian Pledge. Pour les médias sélectionnés, les entreprises participantes – actuellement au nombre de 53 – prennent des engagements clairs en matière de publicité visant les enfants de moins de douze ans.

De plus, le Code de la publicité alimentaire, appliqué par le Jury d'Éthique Publicitaire, porte également une attention particulière à la publicité destinée aux enfants. Il préconise de ne pas utiliser dans ces publicités des personnalités médiatiques d'une matière qui risque d'induire un contenu rédactionnel.

Au vu de la réglementation existante et des initiatives d'autorégulation, il ne semble pas opportun de prendre des initiatives supplémentaires.

14.03 Patrick Prévot (PS): La crédulité des enfants et des jeunes gens les rend plus vulnérables à la publicité. Pour Test Achats, la plupart de ces en-cas ne devraient pas présenter un

verzekerd is tegen insolventie. Het zou jammer zijn als die meerwaarde verloren zou gaan.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor kinderen" (55021216C)

14.01 Patrick Prévot (PS): Test Aankoop heeft de verpakkingen van en televisie- en internetreclame voor 179 snacks onderzocht: 83 % van die snacks was ultrabewerkt en had Nutri-Score D of E. De consumentenorganisatie pleit voor een verbod om beroemdheden of mascottes af te beelden op verpakkingen en in reclamespots voor producten die bestemd zijn voor kinderen.

Zult u een dergelijk verbod invoeren?

14.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Het Wetboek van economisch recht bevat een verbod op oneerlijke handelspraktijken. Om te beoordelen of er sprake is van een misleidende of agressieve praktijk, moet er rekening gehouden worden met de doelgroep. Bij reclame bestemd voor kinderen moet er dus met name rekening gehouden worden met hun leeftijd en hun goedgelovigheid.

Sinds 2012 bestaat er een zelfregulerend initiatief van bedrijven die werk willen maken van verantwoorde kinderreclame voor voeding, de Belgian Pledge. Voor de geselecteerde media doen de deelnemende bedrijven – momenteel 53 – harde toezeggingen als het gaat over reclame voor kinderen jonger dan 12 jaar.

Bovendien wordt er in de Reclamecode voor voedingsmiddelen, die toegepast wordt door de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame, ook bijzondere aandacht besteed aan reclame bestemd voor kinderen. In de code wordt erop aangedrongen om in dergelijke reclame geen mediafiguren op te voeren op een manier waarmee een redactionele inhoud overgebracht zou kunnen worden.

Gelet op de bestaande regelgeving en de zelfregulerende initiatieven lijkt het niet aangewezen om bijkomende maatregelen te nemen.

14.03 Patrick Prévot (PS): Kinderen en jongeren zijn naïef, waardoor ze vatbaarder zijn voor reclame. Volgens Test Aankoop zouden de meeste van die snacks geen aantrekkelijke verpakking

emballage aguicheur ou être promus par la publicité. Vous estimez le cadre actuel suffisant, mais il faut rester attentif à toute dérive.

L'incident est clos.

15 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les magasins Apple Switch" (55021217C)

15.01 Patrick Prévot (PS): *Switch, la plus grande chaîne de revendeurs Apple en Belgique, a été rachetée en 2020 par SFAM, une entreprise française, qui pratique la vente forcée d'abonnements aux consommateurs. Des clients voulant acheter un produit Apple ressortent du magasin avec des obligations contractuelles, dont des cartes shopping sous forme de cash back et de bons de réduction, dont les montants mensuels peuvent grimper jusqu'à 150 euros. Le patron de Switch Belgique reconnaît des pratiques douteuses et promet d'y remédier. En France, SFAM a écopé d'une amende de 10 millions d'euros pour fraudes commerciales.*

Combien de pratiques douteuses de ce type ont-elles été rapportées sur "pointdecontact.be"? Comptez-vous agir?

15.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): Les sociétés Switch holding SA et Hubside Belgium font l'objet de 128 signalements via le point de contact du SPF Économie pour des produits vendus en ligne et en magasin. Parmi eux, 92 portent sur des amendements cachés allégués, 9 sur des achats forcés, 9 sur d'autres pratiques trompeuses et 18 sur d'autres pratiques. L'Inspection économique traite tous les signalements et poursuit son enquête quant aux potentielles pratiques trompeuses et agressives.

15.03 Patrick Prévot (PS): Le patron de Switch Belgique a reconnu des pressions psychologiques qui vont au-delà d'une simple présentation du produit. J'espère que si des fautes étaient avérées, elles seront sanctionnées.

L'incident est clos.

16 Question de Kattrin Jadin à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'interdiction du sponsoring de la part des bookmakers" (55020275C)

16.01 Kattrin Jadin (MR): La visibilité des

mogen hebben of zou er geen reclame voor moeten worden gemaakt. U vindt dat de huidige wetgeving volstaat, maar men moet alert blijven voor mogelijke uitwassen.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Apple Stores van Switch" (55021217C)

15.01 Patrick Prévot (PS): *Switch, de grootste Belgische verdeler van Apple-producten, werd in 2020 overgenomen door SFAM, een Franse onderneming die consumenten ongewenste abonnements opdringt. Klanten die een Apple-product willen kopen verlaten de winkel met contractuele verplichtingen, waaronder klantenkaarten waarmee ze cashbacks of kortingsbonnen voor maandelijkse bedragen tot wel 150 euro kunnen krijgen. De baas van Switch Belgium erkent de dubieuze praktijken en belooft er iets aan te doen. In Frankrijk kreeg SFAM een boete van 10 miljoen euro opgelegd voor commerciële fraude.*

Hoeveel van dergelijke dubieuze praktijken zijn er al gemeld op de website meldpunt.belgie.be? Bent u van plan op te treden?

15.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): De ondernemingen Switch Holding nv en Hubside Belgium maken het voorwerp uit van 128 meldingen via het meldpunt van de FOD Economie voor producten die online of in een winkel verkocht werden. 92 van die meldingen hebben betrekking op vermeende verborgen gebreken, 9 op gedwongen aankopen, 9 op andere misleidende praktijken en 18 op andere praktijken. De Economische Inspectie behandelt alle meldingen en zet haar onderzoek naar mogelijke misleidende en agressieve praktijken voort.

15.03 Patrick Prévot (PS): De baas van Switch België heeft toegegeven dat de mentale druk die wordt uitgeoefend verder gaat dan een eenvoudige voorstelling van het product. Ik hoop dat als er fouten worden gevonden, die zullen worden bestraft.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van Kattrin Jadin aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het verbod op sponsoring door de bookmakers" (55020275C)

16.01 Kattrin Jadin (MR): De zichtbaarheid van de

bookmakers dans le sport augmente. Les sociétés de paris en ligne sont visibles dans les compétitions européennes. Les clubs profitent de ce boom de sponsoring, mais la dépendance des jeunes augmente. La publicité incitant les gens à parier fait débat. L'Italie et l'Espagne ont interdit le sponsoring des bookmakers dans le sport. La Grande-Bretagne y songe. D'autres pays suivront sans doute.

bookmakers in de sport neemt toe. De online gokbedrijven zijn zichtbaar tijdens de Europese competitiewedstrijden. De exponentiële toename van de sponsoring komt de clubs ten goede, maar steeds meer jongeren ontwikkelen een gokverslaving. Er woedt een debat over gokreclame. In Italië en Spanje werd sponsoring door bookmakers in de sport verboden. Groot-Brittannië denkt erover na. Andere landen zullen wellicht volgen.

Cette problématique est-elle connue? En avez-vous discuté avec le gouvernement? Pourrions-nous aller vers une interdiction?

Is uw departement op de hoogte van die problematiek? Hebt u daarover met de regering gesproken? Zouden we dergelijke praktijken kunnen verbieden?

16.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Les paris sportifs sont considérés comme un jeu de hasard, qui nécessite une licence de la Commission des jeux de hasard. Je vous renvoie vers le ministre de la Justice, compétent pour cette matière.

16.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Sportwedenschappen worden als kansspelen beschouwd en er is een vergunning van de Kansspelcommissie voor nodig. Ik verwijs u naar de minister van Justitie, die daarvoor bevoegd is.

16.03 **Katrin Jadin** (MR): J'ai adressé une question au ministre de la Justice. Je voulais aborder cette question sous l'angle de la protection des consommateurs.

16.03 **Katrin Jadin** (MR): Ik heb ook aan de minister van Justitie hierover een vraag gesteld. Ik wilde dit onderwerp bespreken vanuit het perspectief van de consumentenbescherming.

Le **président**: J'ai déposé une proposition de loi qui sera discutée en commission de la Justice prochainement.

De **voorzitter**: Ik heb een wetsvoorstel ingediend dat binnenkort besproken zal worden in de commissie Justitie.

16.04 **Katrin Jadin** (MR): J'en prendrai connaissance.

16.04 **Katrin Jadin** (MR): Ik zal het doornemen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

17 **Question de Robby De Caluwé à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli" (55021224C)

17 **Vraag van Robby De Caluwé aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden" (55021224C)

17.01 **Robby De Caluwé** (Open Vld): La loi du 4 avril 2019, qui confère un droit à l'oubli, a été instaurée pour les personnes qui ont été traitées pour un cancer et souhaitent conclure une assurance solde restant dû ou un crédit professionnel. La loi offre au Roi la possibilité d'énumérer les pathologies cancéreuses et chroniques pour lesquelles les entreprises d'assurances ne peuvent pas réclamer de primes supplémentaires et ne peuvent pas refuser une assurance. La liste la plus récente du Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) date de 2019.

17.01 **Robby De Caluwé** (Open Vld): De wet van 4 april 2019 die mensen het recht geeft om vergeten te worden, werd ingevoerd voor voormalige kankerpatiënten die een schuldsaldoverzekering of beroepskrediet willen afsluiten. De wet geeft de Koning de mogelijkheid om kankeraandoeningen en chronische ziekten op te lijsten waarvoor verzekeringsondernemingen geen extra premies mogen vragen en geen verzekering mogen weigeren. De recentste lijst van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) dateert van 2019.

La secrétaire d'État a-t-elle déjà reçu une nouvelle proposition?

Heeft de staatssecretaris al een nieuw voorstel ontvangen?

17.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La loi prévoit une procédure stricte pour l'évaluation et l'adaptation des grilles de référence en vigueur dans lesquelles les pathologies sont listées. Les grilles actuelles sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2020. En vertu de la loi, le KCE doit les évaluer après deux ans. Il y travaille et dès qu'il aura terminé, il enverra une proposition au Bureau du suivi de la tarification. Ce dernier émettra ensuite un avis sur de nouvelles grilles de référence, qui devront entrer en vigueur le 1^{er} avril 2022.

17.03 Robby De Caluwé (Open Vld): Je trouve que le droit à l'oubli est un droit important et je soutiens les propositions que la commission a prévu d'examiner. J'espère que le KCE remettra rapidement son avis.

L'incident est clos.

18 Questions jointes de

- Samuel Cogolati à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation unilatérale de Mega des acomptes des consommateurs bénéficiant d'un tarif fixe" (55021410C)
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fournisseur d'énergie Mega" (55021562C)

18.01 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Des clients de Mega envoient des signalements de hausse d'acomptes alors qu'ils bénéficient d'un tarif fixe dans un contrat dont l'échéance n'est pas atteinte.

Ces pratiques sont-elles contraires aux droits des consommateurs d'énergie? Est-ce une réelle proposition qui laisse le choix au consommateur ou une augmentation unilatérale et illégale de l'acompte? Mega chercherait-il à augmenter ses liquidités illégalement? Exigerez-vous qu'il rabaisse les acomptes à leur niveau initial? Pour les clients ayant un tarif variable, demanderez-vous qu'un organisme de contrôle vérifie si les augmentations d'acomptes sont raisonnables et basées sur la consommation?

18.02 Patrick Prévot (PS): Selon les chiffres de 2019, un ménage sur cinq est touché par la précarité énergétique. Cela va s'empirer avec la hausse du prix du gaz et de l'électricité. Mega a décidé d'augmenter les acomptes mensuels justifiant cela par une hausse de la consommation liée à la météo et au télétravail. C'est une violation des droits du consommateur. Test Achats

17.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): In de wet staat een strikte procedure voor de evaluatie en de aanpassing van de geldende referentieroosters met aandoeningen. De huidige roosters zijn in werking getreden op 1 april 2020. Ze moeten volgens de wet na twee jaar door het KCE geëvalueerd worden. Het KCE is daarmee bezig en als het klaar is, bezorgt het een voorstel aan het Opvolgingsbureau voor de tarifiering. Dat geeft dan een advies voor nieuwe referentieroosters die in werking moeten treden op 1 april 2022.

17.03 Robby De Caluwé (Open Vld): Ik vind het recht om vergeten te worden een belangrijk recht en ik juich toe dat er voorstellen in de pijplijn van de commissie zitten. Hopelijk komt het advies van het KCE er snel.

Het incident is gesloten.

18 Samengevoegde vragen van

- Samuel Cogolati aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige verhoging door Mega van de voorschotfactuur van gebruikers met een vast tarief" (55021410C)
- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Energieleverancier Mega" (55021562C)

18.01 Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Klanten van de energieleverancier Mega melden dat de te betalen voorschotten gestegen zijn, terwijl ze een vast contract hebben waarvan de einddatum nog niet verstreken is.

Druisen die praktijken niet in tegen de rechten van de energieverbruikers? Gaat het over een echt voorstel waarbij de consument de keuze krijgt of over een eenzijdige en illegale verhoging van het voorschot? Probeert Mega op een illegale manier zijn cashflow op te krikken? Zult u eisen dat het bedrijf de voorschotten terug op het initiële niveau brengt? Zult u voor de klanten met een variabel tarief een controleorgaan de opdracht geven om na te gaan of de verhogingen van de voorschotten redelijk zijn en gebaseerd zijn op het verbruik?

18.02 Patrick Prévot (PS): Volgens de cijfers van 2019 wordt één op vijf gezinnen met energiearmoede geconfronteerd. Met de stijging van de gas- en de elektriciteitsprijzen zal die toestand nog verergeren. Mega heeft beslist om de maandelijkse voorschotten te verhogen en rechtvaardigt dat op grond van een stijging van het verbruik ten gevolge van de weersomstandigheden

argumente que le consommateur sait le mieux si sa consommation a augmenté et si l'acompte doit être revu. En outre, dans un contrat à tarif fixe, l'acompte ne peut être changé unilatéralement en cours de contrat par le fournisseur d'énergie.

Avez-vous connaissance de ces pratiques? Agirez-vous pour qu'aucun fournisseur d'énergie ne puisse augmenter les acomptes mensuels pour les contrats à tarif fixe?

18.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en français): Une augmentation de l'acompte ne signifie pas nécessairement une augmentation de prix de l'énergie. Si la consommation du client ou le prix de l'énergie augmentent fortement, les acomptes ne correspondent plus et la facture finale sera plus élevée que prévu. L'augmentation unilatérale du montant des acomptes est une faculté contractuelle prévue dans les conditions générales de vente de Mega acceptées par les clients. Si elle existe, il faudra apprécier si elle est abusive au regard du Code de droit économique ou du droit civil.

Dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, l'accord n'interdit pas les modifications unilatérales de l'acompte mais impose d'expliquer le mode de calcul avant la facturation effective. Mega étant signataire de l'accord, le non-respect de celui-ci constitue une pratique commerciale déloyale.

L'Inspection économique reste vigilante sur le respect des règles par les fournisseurs d'énergie.

18.04 **Samuel Cogolati** (Ecolo-Groen): J'espère que l'on peut compter sur la vigilance de l'Inspection économique car il s'agit de contrats fixes. En principe, le montant final ne devrait pas augmenter et certainement pas celui des acomptes. Mega a annoncé la hausse du montant de l'acompte à certains clients arguant d'une hausse des prix de l'électricité. Mais cela concerne les marchés de gros et, en principe, les consommateurs doivent rester protégés.

18.05 **Patrick Prévot** (PS): Effectivement, augmentation de l'acompte ne signifie pas augmentation des prix. Cependant, cette hausse rend tout contrat variable alors qu'on traite des contrats à tarifs fixes dont l'acompte ne peut être

en het telewerk. Dat vormt een inbreuk op de rechten van de consument. Test Aankoop argumenteert dat de verbruiker het best geplaatst is om te weten of zijn verbruik gestegen is en of het voorschot herzien moet worden. Bovendien kan het voorschot in een contract met een vast tarief niet eenzijdig door de energieleverancier gewijzigd worden tijdens de looptijd van het contract.

Bent u op de hoogte van die praktijken? Zult u ervoor zorgen dat geen enkele leverancier zijn maandelijkse voorschotten kan verhogen voor de contracten met een vast tarief?

18.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Frans): Een verhoging van het voorschot betekent niet noodzakelijk een verhoging van de energieprijzen. Als het verbruik van de klant of de energieprijzen aanzienlijk stijgt, zullen de voorschotten niet meer toereikend zijn en zal de eindfactuur hoger uitvallen dan verwacht. De eenzijdige verhoging van de voorschotten moet een contractuele optie zijn in de algemene verkoopvoorwaarden van Mega, die door de klanten aanvaard moeten worden. Als die clausule bestaat, moet men nagaan of ze geen inbreuk vormt op het Wetboek van economisch recht of op het burgerlijk recht.

Op de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt verbiedt het akkoord geen eenzijdige wijzigingen van het voorschot, maar de leveranciers worden er wel toe verplicht hun berekeningsmethode vóór de effectieve afrekening toe te lichten. Aangezien Mega het akkoord ondertekend heeft, vormt de niet-naleving ervan een oneerlijke handelspraktijk.

De Economische Inspectie blijft waakzaam om na te gaan of de energieleveranciers zich aan de regels houden.

18.04 **Samuel Cogolati** (Ecolo-Groen): Ik hoop dat we kunnen rekenen op de waakzaamheid van de Economische Inspectie, want het gaat over vaste contracten. In principe mag het eindbedrag niet stijgen en zeker niet het bedrag van de voorschotten. Mega kondigde aan dat het de voorschotten zou verhogen voor bepaalde klanten en beriep zich daarbij op de stijging van de elektriciteitsprijzen. Maar die stijging heeft betrekking op de groothandelsmarkten. De consument moet daar in principe tegen beschermd worden.

18.05 **Patrick Prévot** (PS): Hogere voorschotten betekenen inderdaad niet dat de prijzen ook stijgen. Die verhoging zorgt er echter wel voor dat alle contracten variabel worden, terwijl het hier gaat over contracten met vaste tarieven, waarvan het

changé unilatéralement par le fournisseur en cours de contrat. Les droits du consommateur sont violés. J'espère aussi que l'Inspection économique sera vigilante.

L'incident est clos.

19 Question de Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des tarifs pratiqués dans les points de recharge pour les véhicules électriques" (55021571C)

19.01 Reccino Van Lommel (VB): Les tarifs de l'essence et du diesel sont toujours affichés à la pompe, mais cela ne semble pas être le cas au niveau des infrastructures de recharge pour les véhicules électriques.

Comment la secrétaire d'État favorisera-t-elle la transparence des tarifs de recharge? Un plan d'action concret sera-t-il déployé? Quelle concertation a été menée à cet égard? Quels en étaient les résultats? Une analyse a-t-elle été réalisée des éventuels signalements à ce sujet auprès du SPF Économie?

19.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Il est important que, lorsqu'il utilise une infrastructure de recharge, le consommateur reçoive des informations complètes sur le service fourni et le prix, et qu'il puisse sans problème charger son véhicule auprès de différents fournisseurs. Nous constatons actuellement trop souvent un manque de transparence quant à la composition et au calcul des prix, ce qui est contraire à l'article 4 de la directive européenne 2014/94. Les consommateurs ne savent dès lors pas à quoi s'attendre lorsqu'ils rechargent leur véhicule. J'ai encore récemment abordé ce problème.

Selon l'article VI.3 du Code de droit économique, le prix doit être indiqué par écrit et d'une manière non équivoque, de manière lisible et apparente pour le consommateur.

La complexité est imputable à la présence de différents services et fournisseurs s'occupant des bornes de recharge publiques, chacun ayant son propre tarif. Une recharge peut donc différer d'une borne de recharge et d'un consommateur à l'autre. Il y a ainsi non seulement les exploitants des bornes de recharge, mais également des fournisseurs d'abonnements de recharge, de pass de recharge, etc. Or, il devrait être clair pour un consommateur,

voorschot tijdens de looptijd van het contract niet eenzijdig aangepast kan worden door de energieleverancier. De rechten van de consument worden hier geschonden. Ik hoop eveneens dat de Economische Inspectie zich waakzaam zal opstellen.

Het incident is gesloten.

19 Vraag van Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de tarieven van oplaadpunten voor elektrische voertuigen" (55021571C)

19.01 Reccino Van Lommel (VB): De tarieven voor benzine en diesel zijn aan de pomp altijd geafficheerd, maar bij laadinfrastructuur voor elektrische wagens blijkt dat niet het geval te zijn.

Hoe zal de staatssecretaris de transparantie over de laadtarieven bevorderen? Komt er een concreet actieplan? Welk overleg heeft er hierover plaatsgehad? Wat waren de resultaten daarvan? Is er een analyse gebeurd van eventuele meldingen hierover bij de FOD Economie?

19.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Het is belangrijk dat de consument bij het gebruik van laadinfrastructuur volledige informatie krijgt over de geleverde dienst en de prijs en dat hij zijn wagen zonder problemen bij verschillende aanbieders kan opladen. Vandaag stellen we te vaak een gebrek aan transparantie vast over de prijssamenstelling en -berekening, wat in strijd is met artikel 4 van de Europese richtlijn 2014/94. Consumenten weten daardoor niet waar ze aan toe zijn bij het opladen van hun wagen. Ik heb dat probleem onlangs nog aangekaart.

Volgens artikel VI.3 van het Wetboek van economisch recht moet een prijs schriftelijk, ondubbelzinnig, goed zichtbaar en leesbaar worden aangeduid voor de consument.

De complexiteit is te wijten aan het feit dat verschillende diensten en leveranciers betrokken zijn bij de publiek toegankelijke laadpaden, met elk hun eigen tarieven. Daardoor kan een oplaadbeurt per laadpaal en per consument verschillen. Zo zijn er naast de uitbaters van de laadpaden ook aanbieders van laadabbonnementen, laadpassen enzovoort. Toch zou het tijdens en na de laadsessie duidelijk moeten zijn voor een consument hoeveel

pendant et après la séance de recharge, quelle quantité d'électricité il a chargé à quel prix.

En ce moment, je discute avec les ministres de l'Énergie et de l'Économie, avec la Région flamande et avec le secteur pour examiner la manière dont une réglementation supplémentaire peut contribuer à une transparence accrue des prix. Cet élément est de plus en plus important: un plus grand groupe de particuliers possèdent une voiture électrique utilisant les bornes de recharge.

Seules quelques bornes de recharge disposent actuellement d'un écran permettant de consulter le tarif. Il est donc recommandé d'utiliser une application pour calculer le prix.

Le secteur est disposé à consentir des efforts supplémentaires et a déjà élaboré des protocoles à cet égard. Une concertation a également eu lieu avec l'*Autoriteit Consument & Markt* (ACM) néerlandaise, puisqu'il existe déjà aux Pays-Bas une législation supplémentaire relative à la mention de prix transparents sur l'infrastructure de charge.

Je ne suis pas au courant de signalements effectués auprès du SPF Économie.

19.03 Reccino Van Lommel (VB): Je me réjouis d'apprendre que la secrétaire d'État partage mes inquiétudes. Les utilisateurs doivent pouvoir savoir à l'avance combien ils devront payer. Des règles additionnelles vont devoir être adoptées à cet effet. Je comprends que la combinaison de toutes sortes de services complique la fixation d'un tarif unique, mais les consommateurs y ont bien droit.

L'incident est clos.

20 Question de Malik Ben Achour à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le courrier de Test Achats relatif au respect de l'Accord consommateur" (55021580C)

20.01 Malik Ben Achour (PS): Test Achats vous a écrit que nombre de fournisseurs de gaz et d'électricité ne respectent pas l'Accord consommateur qui vise à prévenir le consommateur de pratiques abusives ou trompeuses dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité.

Face à l'augmentation des prix, des fournisseurs réduisent leur offre tarifaire, ne proposant parfois que des tarifs fixes. L'association soulève l'opacité des informations aux clients en cas de renouvellement d'un contrat, assimilable à une

stroom hij tegen welke prijs heeft geladen.

Momenteel pleeg ik overleg met de ministers van Energie en van Economie, met het Vlaams Gewest en met de sector om na te gaan hoe bijkomende regelgeving kan bijdragen tot transparantere prijzen. Dat wordt steeds belangrijker, nu ook een grotere groep particulieren met een elektrische wagen gebruikmaakt van de laadpalen.

Slechts enkele laadpalen beschikken momenteel over een scherm waarop het tarief kan worden geraadpleegd. Daarom wordt aangeraden een app te gebruiken voor de prijsberekening.

De sector is bereid om extra inspanningen te leveren en heeft hiervoor reeds protocollen opgesteld. Ook is overleg gepleegd met de Nederlandse Autoriteit Consument & Markt (ACM), aangezien in Nederland al bijkomende wetgeving bestaat over transparante prijzen aan laadinfrastructuur.

Ik ben niet op de hoogte van meldingen bij de FOD Economie.

19.03 Reccino Van Lommel (VB): Ik ben blij dat de staatssecretaris mijn bezorgdheid deelt. Mensen moeten toch vooraf kunnen weten hoeveel ze moeten betalen. Bijkomende regelgeving zal daarvoor noodzakelijk zijn. Ik begrijp dat het door de koppeling van allerlei diensten ingewikkeld is om een eenduidig tarief vast te stellen, maar consumenten hebben daar wel recht op.

Het incident is gesloten.

20 Vraag van Malik Ben Achour aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De brief van Test Aankoop betreffende de eerbiediging van het Consumentenakkoord" (55021580C)

20.01 Malik Ben Achour (PS): Test Aankoop heeft u per brief ingelicht dat heel wat gas- en elektriciteitsleveranciers zich niet aan het Consumentenakkoord houden, dat ertoe strekt de consument te beschermen tegen onrechtmatige en misleidende praktijken op de geliberaliseerde energiemarkt.

Nu de prijzen sterk stijgen, beperken de leveranciers hun tariefaanbod en bieden ze soms enkel nog contracten met een vast tarief aan. De consumentenvereniging wijst erop dat de klanten niet op transparante wijze geïnformeerd worden

violation de l'Accord consommateur. Le fournisseur doit transmettre aux clients une proposition de prolongation du contrat d'énergie deux mois avant son expiration et des informations sur les modifications des conditions du contrat existant, et doit demander l'accord du client.

wanneer het tijd is om hun contract te verlengen, wat gelijkstaat aan een inbreuk op het Consumentenakkoord. De leverancier moet de klanten twee maanden voor hun huidige energiecontract afloopt, een voorstel voor de verlenging toesturen met uitleg over de wijzigingen van de voorwaarden ten opzichte van het bestaande contract, en hij moet de klant om toestemming vragen.

Quel est votre avis sur cela et sur les informations défaillantes fournies aux clients et aux nouveaux clients?

Wat is uw kijk op de zaak en hoe staat u tegenover de gebrekkige informatieverstrekking aan de klanten en de nieuwe klanten?

Quelles sont les modalités de contrôle du respect de cet Accord?

Wat zijn de modaliteiten van de controle op de naleving van het Consumentenakkoord?

Que pensez-vous de la demande de Test Achats du respect obligatoire de l'Accord consommateur pour tous les fournisseurs d'énergie?

Wat vindt u van de vraag van Test Aankoop om het Consumentenakkoord bindend te maken voor alle energieleveranciers?

20.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Seuls l'Inspection économique et les tribunaux peuvent faire appliquer le Code de droit économique. J'ai demandé à la première d'enquêter. Selon l'Accord consommateur, le non-respect de ses dispositions est une pratique commerciale déloyale au sens dudit Code. La DG Inspection économique veille en permanence à l'application de l'Accord sur base des signaux reçus et enquête d'initiative pour vérifier son respect. En 2020, elle a interrogé ses signataires sur leurs pratiques commerciales.

20.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Alleen de Economische Inspectie en de rechtbanken kunnen de toepassing van het Wetboek van economisch recht afdwingen. Ik heb die eerste dienst gevraagd om een onderzoek uit te voeren. Volgens het Consumentenakkoord is de niet-naleving van de bepalingen ervan een oneerlijke handelspraktijk zoals bedoeld in het voornoemde wetboek. De AD Economische Inspectie waakt permanent over de toepassing van het akkoord op basis van de ontvangen signalen en een op eigen initiatief verricht onderzoek om de naleving ervan na te gaan. In 2020 heeft de dienst de ondertekenaars van het akkoord vragen gesteld over hun handelspraktijken.

Elle reste attentive à la transparence des procédures de renouvellement de contrat pour les consommateurs. L'Accord reprend la législation en vigueur pour clarifier les principes juridiques et les expliciter si besoin.

De dienst blijft alert op de transparantie van de procedures voor de verlenging van contracten voor consumenten. In het akkoord wordt de geldende wetgeving overgenomen om de rechtsbeginselen te verduidelijken en indien nodig uitdrukkelijk te omschrijven.

L'adhésion à un code de conduite par les entreprises doit être volontaire. Pour une obligation à tout le secteur, il faut légiférer. L'Accord consommateur n'est signé que par dix fournisseurs.

De naleving van een gedragscode door de bedrijven moet op vrijwillige basis gebeuren. Om het voor de hele sector te verplichten moet er wetgevend opgetreden worden. Het Consumentenakkoord werd maar door tien leveranciers ondertekend.

Lors de la transposition de la directive *Energy Package*, certains points de l'Accord seront rendus obligatoires.

Bij de omzetting van de richtlijn betreffende het *Clean Energy Package* zullen bepaalde punten van het akkoord verplicht gesteld worden.

L'accord de gouvernement prévoit son évaluation pour mieux protéger les consommateurs.

Het regeerakkoord voorziet in de evaluatie van het akkoord om de consumenten beter te beschermen.

La première phase de l'évaluation a pris la forme d'une enquête auprès des parties prenantes pour identifier les points améliorables. L'accent est davantage mis sur l'évaluation en vue d'obtenir un accord des consommateurs d'ici 2022 que sur la recherche d'un nouveau signataire de l'Accord actuel.

Les fournisseurs d'énergie n'ayant pas adhéré à cet Accord doivent respecter les dispositions du Livre VI du Code du droit économique et celles de la loi gaz et électricité.

20.03 Malik Ben Achour (PS): La vigilance de vos services par rapport au respect de cet Accord me rassure. Dans ce contexte de flambée des prix, il faudra être "super proactif" et rester attentifs aux contrats qui conduiraient à alourdir la charge des consommateurs.

L'incident est clos.

21 Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conseils aux assurés concernant leur couverture assurantielle" (55021591C)

21.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): De nombreux sinistrés pensaient de bonne foi être assurés pour les meubles et l'électro-ménager, alors qu'ils ne l'étaient pas. Beaucoup souscrivent via la compagnie d'assurance ou Internet, pour bénéficier de meilleurs tarifs. Sans conseils de professionnels, ces personnes ne peuvent s'assurer correctement.

Que prévoyez-vous pour contraindre les assurances à une information de qualité? Des recours sont-ils prévus pour les sinistrés? Quelle aide leur apporterez-vous?

21.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): Les assureurs et intermédiaires doivent donner une bonne information lors de la conclusion du contrat. Une circulaire spécifique concerne les contrats incendie. Les personnes non assurées peuvent introduire un dossier auprès du Fonds des calamités régionales. Le preneur d'assurances peut recourir à un ombudsman et demander son intervention dans un litige.

21.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Ma question visait plutôt le cas de personnes un peu perdues devant ces contrats.

De eerste evaluatiefase nam de vorm aan van een enquête bij de stakeholders waarmee we de verbeterpunten willen achterhalen. We leggen meer de nadruk op evaluatie zodat we tegen 2022 een nieuw Consumentenakkoord kunnen sluiten dan op de zoektocht naar een nieuwe partner om het huidige Consumentenakkoord te ondertekenen.

De energieleveranciers die zich niet bij dat akkoord aansloten, moeten zich houden aan de bepalingen uit Boek VI van het Wetboek van economisch recht en de bepalingen uit de gas- en elektriciteitswet.

20.03 Malik Ben Achour (PS): Het stelt me gerust te horen dat uw diensten een waakzaam oog houden op de naleving van dat akkoord. Nu de prijzen de pan uit rijzen, moeten we 'superproactief' zijn en aandacht hebben voor contracten die tot een hogere factuur voor de consument kunnen leiden.

Het incident is gesloten.

21 Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Raadgevingen aan de verzekerden in verband met de dekking van hun verzekering" (55021591C)

21.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Tal van slachtoffers dachten te goeder trouw dat hun meubels en elektrische huishoudtoestellen verzekerd waren, terwijl dat niet het geval was. Velen van hen gaan een verzekering aan via de verzekeringsmaatschappij of het internet omdat ze dan profiteren van betere tarieven. Zonder professioneel advies kunnen deze mensen geen gepaste verzekering afsluiten.

Wat bent u van plan te doen om de verzekeringsmaatschappijen ertoe te verplichten gedegen informatie te verstrekken? Kunnen de slachtoffers ergens beroep aantekenen? Welke hulp zult u hun bieden?

21.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Verzekeraars en tussenpersonen moeten goed voorlichten bij het sluiten van een contract. Een specifieke rondzendbrief betreft de brandverzekeringscontracten. Niet-verzekerde personen kunnen een dossier indienen bij het gewestelijke Rampenfonds. De verzekeringsnemer kan zich tot een ombudsman richten en vragen dat die bemiddelt in een geschil.

21.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Mijn vraag had veeleer betrekking op mensen die wat ontredderd zijn wanneer ze met dergelijke contracten te maken hebben.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

22 Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des primes pour les assurés" (55021592C)

22 Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven van de premies voor verzekerden" (55021592C)

22.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): La loi prévoit que les compagnies d'assurance peuvent plafonner leurs indemnisations pour les catastrophes naturelles. L'argument était qu'un plafond empêcherait les primes des assurés d'augmenter, ce qui n'a pas été le cas. Les primes ont augmenté plus vite que l'inflation ces dernières années.

22.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): De wet bepaalt dat de verzekeringsmaatschappijen hun vergoedingen voor natuurrampen kunnen plafonneren. Men argumenteerde dat een plafond zou voorkomen dat de premies van de verzekerden zouden stijgen, maar dat is een loos argument gebleken. De premies zijn de jongste jaren sneller gestegen dan de inflatie.

Considérez-vous ce plafond légitime aujourd'hui? Que ferez-vous pour empêcher l'augmentation des primes?

Is zo'n plafond volgens u thans nog legitiem? Wat zult u doen om te voorkomen dat de premies zullen stijgen?

22.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en français*): Il n'existe pas à proprement parler de plafond légal mais une limite d'intervention individuelle par assureur, sous la forme d'un pourcentage de prime incendie risque simple qu'il perçoit et une limite individuelle minimale de 2 millions d'euros (2,7 millions avec l'indexation).

22.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Frans*): Er bestaat geen echt wettelijk plafond maar wel een individuele interventielimiet per verzekeraar in de vorm van een percentage van de premie voor de brandverzekering eenvoudige risico's die hij int en een individuele minimumlimiet van 2 miljoen euro (2,7 miljoen na indexering).

Les limites mentionnées s'appliquent par événement et sont calculées en fonction de l'encaissement des primes par les assureurs. Le plafond était une condition d'assurabilité du risque catastrophe naturelle.

De genoemde limieten gelden per gebeurtenis en worden berekend volgens de premie-incasso van de verzekeraars. Het plafond was een voorwaarde om een verzekering tegen natuurrampen te kunnen aanbieden.

Au regard de cet événement d'une ampleur exceptionnelle, on mènera une réflexion en vue d'adapter le mécanisme actuel pour les assurances catastrophes naturelles. Un groupe de travail reverra la limite d'intervention individuelle des compagnies d'assurance. Le principe applicable est celui de la liberté tarifaire: les primes sont fixées en fonction du risque.

In het licht van deze gebeurtenis van buitengewone omvang zal er nagedacht worden over een aanpassing van het huidige mechanisme voor de verzekering tegen natuurrampen. Een werkgroep zal de individuele interventielimiet van de verzekeringsmaatschappijen herzien. Het geldende principe is de tariefvrijheid: de premies worden bepaald in functie van het risico.

Cette liberté n'empêche pas une certaine surveillance *a posteriori* des tarifs, notamment par l'organe de contrôle ou l'Observatoire des prix. La FSMA contrôle les produits proposés sur le marché.

Die vrijheid sluit een zekere mate van toezicht *a posteriori* op de tarieven niet uit, meer bepaald door het controleorgaan of het Prijzenobservatorium. De FSMA controleert de producten die op de markt aangeboden worden.

22.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): M. Dermagne a annoncé en effet qu'il allait revoir le plafond limitant le versement d'indemnités aux assurés, mais refuse de le supprimer pour ne pas faire augmenter les primes. J'espère que vous lui signalerez l'absence de lien entre les deux et que vous empêcherez les assureurs d'augmenter arbitrairement leurs primes suite aux inondations.

22.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Minister Dermagne heeft inderdaad aangekondigd dat hij het plafond voor de vergoeding van de schade aan de verzekerden zal herzien, maar hij wil het niet afschaffen om te voorkomen dat de premies opgetrokken worden. Ik hoop dat u hem erop zult attenderen dat er geen verband tussen beide zaken bestaat en dat u de verzekeraars ervan zult

weerhouden hun premies willekeurig te verhogen
naar aanleiding van de overstromingen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 13.

De vergadering wordt gesloten om 15.13 uur.